

第3次京都市消費生活基本計画 令和3年度推進状況について

施策体系一覧

基本方針	施策目標	個別施策	事業数	
基本方針1 消費者安全の確保			計73	
基本方針1	1 安全な消費生活環境の確保	①衣食住の安全性の確保	35	
		②商品等の安全性の確保	6	
		③危害等に関する迅速かつ的確な情報提供等	9	
		④非常時における合理的な消費行動の推進	6	
	2 表示等の適正化の推進	⑤表示等の適正化に向けた指導等	6	
		⑥生活必需品の安定供給と適正な価格の確保	4	
	3 取引の適正化	⑦事業者に対する指導等の強化	3	
		⑧適正な取引行為の徹底	2	
		⑨取引行為に関する制度の検討	2	
	基本方針2 消費者被害の救済			計27
基本方針2	4 消費生活相談体制の充実・強化	⑩相談機能の強化と相談しやすい環境の整備	5	
		⑪相談内容の高度化への対応	3	
	5 消費生活相談以外の相談事業の充実・強化	⑫各種相談事業の実施	17	
		⑬様々な相談窓口との連携の強化	2	
		基本方針3 消費者教育の推進		
基本方針3	6 戦略的な消費者教育の推進	⑭学校等における消費者教育の推進	20	
		⑮地域社会における消費者教育の推進	9	
		⑯家庭における消費者教育の推進	6	
	7 消費者教育を担う人材育成	⑰学校等における消費者教育の担い手の育成	3	
		⑱地域における消費者教育の担い手の育成	4	
	基本方針4 消費者市民社会の形成			計82
	基本方針4	8 「誰一人取り残さない」より良い社会に向けた支援	⑲「誰一人取り残さない」より良い社会に向けた消費者への支援	24
⑳環境に配慮した消費行動・エシカル消費の推進			30	
㉑高齢者等への支援			10	
9 消費者、事業者、行政間の信頼向上、連携・協働の促進		㉒消費者志向経営を促進するための基盤整備	7	
		㉓連携・協働を支える地域の枠組みの構築	11	
		※赤字は、本資料に掲載している個別施策です。		

個別施策③ 危害等に関する迅速かつ的確な情報提供等

商品等の使用等により生じた消費者事故や多発している消費者被害に関する情報について、若年者・高齢者等、消費者の年齢及び特性に応じて、注意喚起や情報提供の内容・情報伝達手法を工夫し、より効果的な注意喚起等を行いました。

ホームページ等による情報発信

悪質商法の手口の解説等、市民が消費者問題に直面した際に問題解決の手助けとなるような情報を分かりやすく提供するため、**独自ホームページ及びSNS（フェイスブック、ツイッター）を活用した情報の発信**を行いました。

FM845「ピッカピカラジオ」による情報の提供

FM845の放送番組「ピッカピカラジオ」の中の「ライフラインインフォメーション」コーナーにおいて、悪質商法の手口と対処法等について情報を提供し、発信。
年末年始を除く毎週月曜日の午前11時18分ごろに約3分間放送されています。

放送回数：51回（令和2年度 51回）

京（みやこ）・くらしの安心安全情報の発行

最新の悪質商法等に対する**注意喚起や消費生活情報の提供**を目的として、「京（みやこ）・くらしの安心安全情報」を2か月に1回発行しました。

配布先 市役所本庁舎、区役所・支所、各区社会福祉協議会、図書館等

また、地域包括支援センター（電子メール）及び大学生（学生向けアプリ「KYODENT」）へも配信しました。

情報メール便の配信

事前登録された市民に対して、消費者契約に起因する商品・役務に関する危害情報、契約上のトラブルに関する相談情報、その他の緊急情報を適宜メールで発信しました。

配信実績：71回（令和2年度 94回）

個別施策⑧ 適正な取引行為の徹底

●事業者訪問への対応

事業者が消費生活相談状況等に係る情報収集や自社の取組の報告を行うために、当センターを訪問した際に、当該事業者（加盟店）に関する相談件数等の情報提供、不適正取引行為の指摘、トラブル事例の処理に関する協議（情報提供）を行いました。

また、適宜、関係法令改正に関して留意する点についても聴き取りを行い、必要な情報提供を行うとともに、自主行動基準の策定を働き掛けることにより、事業者の不適正な取引行為や消費者トラブルの未然防止を図りました。

令和3年度実績：57件（令和2年度実績：64件）

個別施策⑤ 表示等の適正化に向けた指導等

●食品表示監視指導業務

法律に基づき市内の事業者等に対し、食品表示（品質事項）に係る調査等を実施し、食品表示の適正化を図りました。

1 食品表示に関する事業者等からの問合せへの対応

「これまでの実績」

	R3年度	R2年度	R元年度
受付件数	575件	494件	521件

食品の名称や原料原産地等の食品表示に対する相談、苦情、質問、要望などに対応しました！

2 事業者等への任意調査・立入調査

「これまでの実績」

	R3年度	R2年度	R元年度
任意調査等 実施件数	5件	2件	5件
指導・注意件数	4件	1件	2件

市民等からの情報提供等により、不適正な食品表示が行われた場合は、品質に関する表示等について、任意調査・立入調査することとしています！

令和3年度は、5社の事業者について実施し、そのうち4社に対し、品質事項の誤表示・欠落等について、口頭注意を行いました！

3 定期パトロール

「これまでの実績」

	R3年度	R2年度	R元年度
定期パトロール 実施件数	17件	15件	18件
口頭注意件数	6件	2件	0件

市内の食品関連事業者等において、野菜、水産物などの生鮮食品に名称・原産地が適正に表示されているか調査を実施しました！

令和3年度は、17店舗についてパトロールを実施し、そのうち6店舗に複数の不適正な表示が確認されたため、速やかに改善するよう要請しました！

4 買上調査

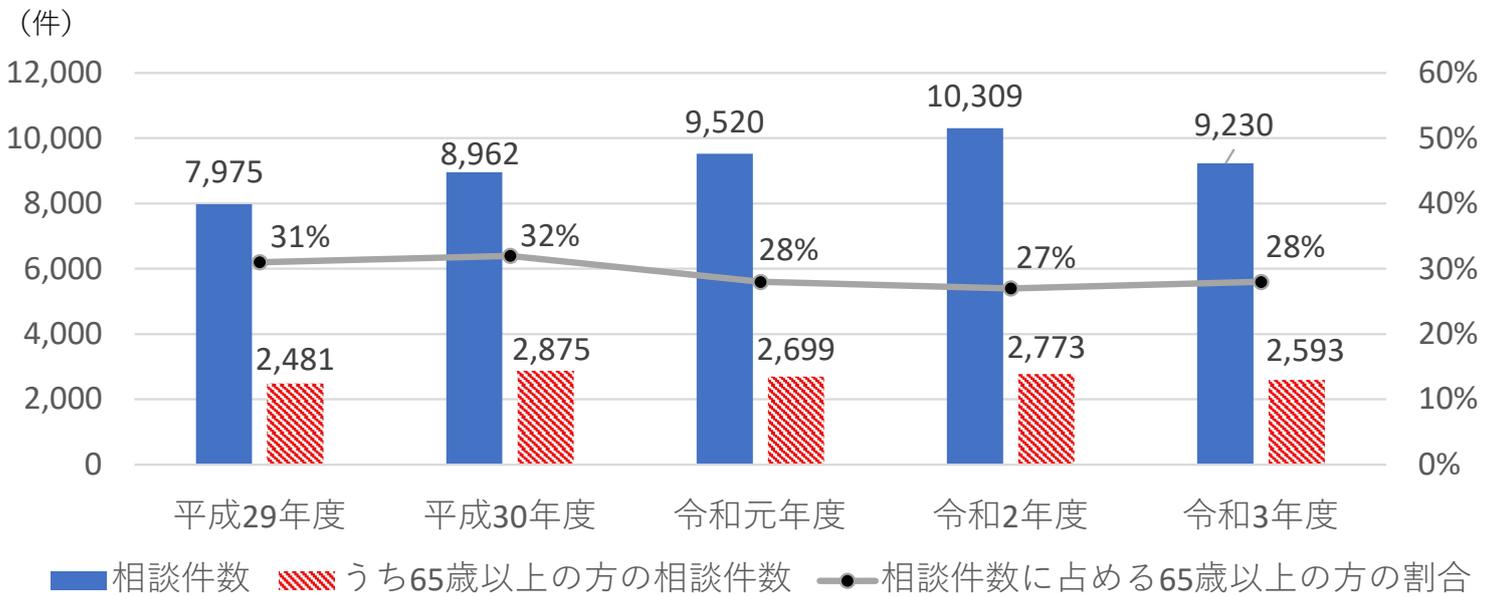
「これまでの実績」

	R3年度	R2年度	R元年度
買上調査品目	カットねぎ	豚肉 カットねぎ	カットねぎ
買上調査実施 延べ検体数	5件	7件	5件

原材料又は原産地等が判別可能な食品を買い上げて、科学的検査を実施することにより、表示されている原産地等の信ぴょう性を確認しました！

個別施策⑩ 相談機能の強化と相談しやすい環境の整備

●令和3年度消費生活相談件数



令和3年度の特徴

- 1 相談件数が減少！
10,309件（令和2年度） ⇒ **9,230件（令和3年度）**
通信販売に関する相談や新型コロナウイルス感染症に関連する相談が減少したことなどにより、過去10年間で最多の相談件数となった令和2年度の相談件数を10.5%下回りました。
- 2 新型コロナウイルス感染症関連の相談が減少！
1,117件（令和2年度） ⇒ **374件（令和3年度）**
新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、新型コロナウイルスに関連する消費生活相談は令和2年度に急増しましたが、コロナウイルスに関する知見の広まり、「新しい生活様式」の定着やワクチン接種率向上等の感染対策が進んだことなどから、令和3年度は大幅に減少しました。

年齢別の相談件数

50歳代からの相談が最も多く、次いで40歳代、70歳代、60歳代の順となっています。

商品・役務別相談件数

ダイエット食品等の「健康食品」に関する相談は大きく減少しましたが、「化粧品」に関する相談、また、「融資サービス」に関する相談は微増しています。

契約購入形態別件数

増加の傾向にあった「通信販売」に関する相談は減少しましたが、依然として最も多い相談件数となっています。

インターネットによる消費生活相談

京都市ホームページ上に設置した入カフォームで、相談内容を送信していただき、受け付けた相談内容に応じて、助言や関係情報を電子メールで回答しました。

相談実績：336件
(消費生活相談件数に含む。)

個別施策⑪ 相談内容の高度化への対応

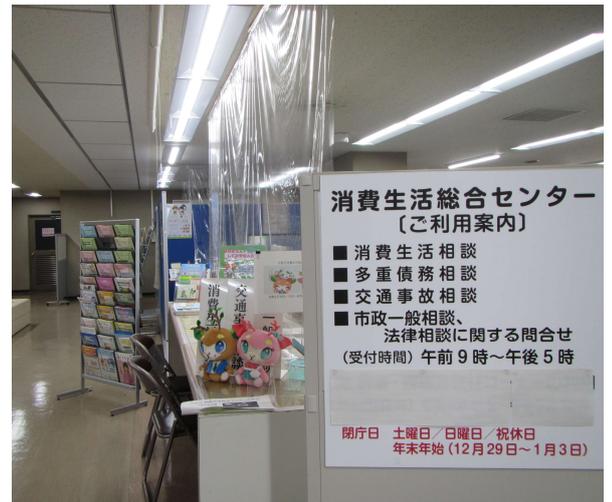
●消費生活相談体制の強化

消費生活相談体制の強化

消費生活相談員が、複雑化・高度化する相談内容に適切に対応できるよう、独立行政法人国民生活センターが実施している研修への参加を支援するなど、**相談員の総合的な資質の向上**を図りました。

実施状況

国民生活センター研修への参加 9回
 (うちオンライン研修7回、出張研修2回)
 参加者数(延べ) 24人



消費生活相談支援事業

消費生活相談員が行う日常の相談業務の中で、**高度な法律知識が必要な案件について、弁護士から助言等**を受けました。

実施状況

週1回、年間48回 実施
 相談件数 346件

消費者サポートチーム

消費生活相談のうち、相談業務の遂行に当たり、**解決が困難又はあっせん不調に終わる可能性が高い案件について、消費生活相談員、事務職員及び弁護士がサポートチームを編成し、専門的観点から相談者へ解決策を提示することにより、相談の早期解決を図りました。**

実施状況

○令和3年度 1件 (あっせん解決)
 ○令和2年度 1件 (あっせん不調)



クーリング・オフマン

個別施策⑫ 各種相談事業の実施

●共催による各種相談事業

市民による多様な相談の需要に応えるため、関係団体との共催により、各種相談事業を実施しました。

事業内容	共催団体	R3 年度	R2 年度	R元 年度
行政書士による無料相談会	京都府行政書士会	6回	5回	7回
行政書士による終活セミナー 及び無料相談会		1回	1回	2回
司法書士による無料相談会	京都司法書士会	2回	2回	3回
司法書士による相続登記等 に関するセミナー及び 無料相談会		3回	2回	3回
民事調停委員による 「無料相談会」	京都民事調停協会	3回	4回	2回
民事調停協会による民事調停 セミナー及び無料相談会		0回	0回	2回
不動産なんでも無料相談	京都弁護士会、近畿税理士会 京都府支部連合会、京都司法書士 会、京都土地家屋調査士会、 京都府不動産鑑定士協会	1回	0回	1回
不動産無料相談会	京都不動産研究協会	0回	0回	5回
	京都府不動産鑑定士協会、 日本不動産鑑定士協会連合会	2回	1回	2回
全国一斉不動産表示登記 無料相談会	京都土地家屋調査士会	1回	0回	1回
土地の境界問題に関する 無料相談会	京都地方法務局、京都土地家屋 調査士会ADR「京都境界問題解 決支援センター」	23回	10回	24回

※ いずれも、消費生活センターにおける実施分であり、行政書士及び司法書士による無料相談会は各区役所・支所においても実施されました。また、消費生活総合センターの中京区役所への移転に伴い、令和4年度以降、両相談会については、センターにおいて実施していた分を廃止しています。

個別施策⑭ 学校等における消費者教育の推進

●発達段階に応じた「自立した消費者として行動するための力」の育成に向けた取組

小学生向け消費者教育教材

教育委員会との連携の下、令和2年度に作成したWEBコンテンツ「買い物について考えよう～エコバッグがほしい!」を活用した試行授業を実施し、より効果的な授業展開に向けた課題整理を行いました。

また、平成27年度に作成した「買い物」の仕方を模擬的に体験学習できる消費者教育教材「買い物シミュレーション学習キット」のデジタルコンテンツ化（教材名「買い物シミュレーションゲーム」）への移行に向けての検討を進めました。



中学生向け消費者教育教材

総合教育センター指導主事の協力の下、中学校における消費者教育の授業において副読本として活用していただけるよう作成した「めざせ!消費者市民!」を市内全中学校へ配布しました。

また、GIGAスクール構想を踏まえ、デジタルブックに移行するとともに、デザインも刷新し、学習用端末等で活用できる教材としました。



高校生向け消費者教育教材

令和元年度から、消費者庁作成の消費者教育教材「社会への扉」を全市立高等学校（11校）及び総合支援学校（7校）へ配布し、実践的な消費者教育の授業等において活用されました。



個別施策⑮ 地域社会における消費者教育の推進

●消費者カパワーアップセミナーの開催

消費者自らが適切に判断し、行動する力（消費者力）を身に付けていただくことを目的として、消費者団体と連携し、悪質商法のトラブル防止をはじめとした、暮らしに役立つ情報に関する消費生活講座「消費者カパワーアップセミナー」を開催しました。

例年3期に分けて開催していましたが、令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、年間2期の開催とし、各期セミナーの各回の定員を減らすとともに、開催回数を増やしました。

また、第2期ではより多くの方が参加していただけるようオンライン同時配信を採り入れました。



実施状況

「第1期」 テーマ：今後の暮らしを便利で豊かにするための基礎知識（マイナンバー制度、お金回りの整理、家の中の整理）

実施日：令和3年7月27日、28日、29日（セミナーを3つに分けて実施）
参加者：37名

「第2期」 テーマ：成年年齢引下げ直前！周囲も知っておきたい知識と心がけ

実施日：令和4年1月27日（同内容を午前と午後に分けて実施）
参加者：42名

●消費者団体、大学等と連携した消費者教育推進事業の実施

消費者団体、大学等と連携し、大学生等が契約トラブルなどの消費者問題についての現状認識を高め、その解決のために必要な法的知識を学ぶとともに、自らのライフスタイルについて考えを深め、消費者市民社会の形成に貢献する消費者となるための消費者問題に関する講座を開講しました。

令和3年度は、引き続き同志社大学において通年で開講したほか、佛教大学教育学部教育学科において、1回生から4回生までの4年間を通して、消費者トラブル、関係法令、消費者市民社会等を段階的に習得する消費者教育講座を開設し、1回生を対象に実施しました。

※ 各大学におけるプログラム概要は、次ページを御覧ください。

実施状況

「同志社大学における消費生活講座」
実施期間：春学期 全15講（令和3年4月～7月）
秋学期 全15講（9月～令和4年1月）
登録者：春学期 104名、秋学期 54名

「佛教大学教育学部教育学科における系統的な消費者教育講座」
実施日：第1講 令和3年6月16日
第2講 6月23日
第3講 11月10日
登録者：1回生 150名

個別施策⑮ 地域社会における消費者教育の推進

同志社大学における消費生活講座 プログラム一覧

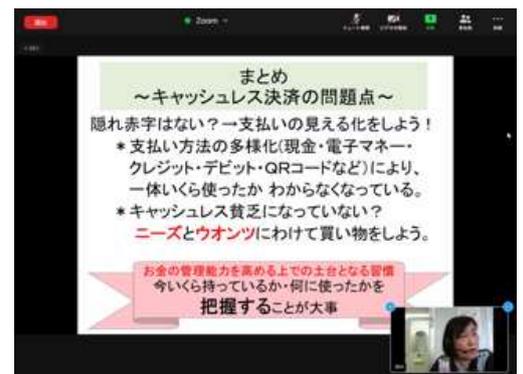
第1講	開講にあたって～「消費者問題」とは
第2講	「消費者問題」の現場から
第3講	消費者契約法 [消費者団体訴訟制度・適格消費者団体含む]
第4講	キャッシュレス時代の金融リテラシー
第5講	インターネットトラブル対策について
第6講	グループワーク「消費者被害を無くそう」
第7講	消費者教育について
第8講	持続可能な社会と消費行動
第9講	『たいせつな人』と災害に備える
第10講	エシカル消費を拡げるために
第11講	消費者と企業の対話から①②
第12講	①食の安全・安心と食品衛生行政 / ②京都市ごみ減量の取り組み
第13講	グループワーク「消費者市民社会を目指して」
第14講	京都市の消費者行政について
第15講	まとめ講義



佛教大学教育学部教育学科における系統的な 消費者教育講座 プログラム一覧

開始年度	学年	学年テーマ	講時	課題項目
R3	1 回 生	自立した大人として 知っておきたいこと (トラブルに遭わな いために)	第1講	消費者トラブル事例、マルチ商法、クーリングオフ 消費者センターへ相談と情報提供 等
			第2講	消費者契約法、消費者団体訴訟制度 等
			第3講	キャッシュレス決済、クレジットカード注意点等

※オンライン授業



個別施策⑰ 学校等における消費者教育の担い手の育成

●実践的な消費者教育推進支援事業

成年年齢引下げや新学習指導要領の全面実施を見据え、教育委員会事務局、小・中・高等学校教員と密な連携を図るとともに、実践的な教育のための教材開発の手法の高度化、教員等への研修や外部講師派遣、他機関への教材提供等のサポート・コーディネートを行いました。

教員を対象にした消費者教育講座

独立行政法人国民生活センター及び京都府との共催で、成年年齢引下げに伴う消費者被害の拡大を予防することを目的に、若者の消費者トラブルの最新情報を知り、主体的な判断・行動力を育むため、**発達段階に応じた消費者教育の重要性を学ぶとともに、ワークを通じて教科や総合、特別活動等で消費者教育を採り入れるノウハウを学ぶ教員向け研修を実施**しました。

実施状況

日 時：令和3年10月30日

内 容：① 講義「学校現場における消費者教育の重要性」
② 実践報告「若者への消費者教育の取組」
③ ワーク「教材を活用した消費者教育を考えよう」

参加者：12名

講師派遣のコーディネート

成年年齢が引き下げられることを踏まえ、高等学校・大学等の希望に応じて、**成年年齢引下げ直前対策出前講座を実施するための講師のコーディネート**を行いました。

実施状況

「京都先端科学大学の講義における講師派遣」

日 時：令和4年1月6日

内 容：成年年齢引下げ直前対策

対 象：経営学部2回生（京都先端科学大学 村田淑子ゼミ） 15名

講 師：京都弁護士会 消費者保護委員会 弁護士 幡地 央次 氏

「京都光華女子大学の新生オリエンテーションにおける講師派遣」

日 時：令和4年3月31日（午前・午後の2回）

内 容：成年年齢引下げ直前対策

対 象：2022年度新生 500名

講 師：消費生活相談員（適格消費者団体 京都消費者契約ネットワーク）
森 順美 氏

個別施策⑱ 地域における消費者教育の担い手の育成

●消費者月間の取組

国が毎年5月を消費者月間と定めており、全国で消費者啓発や学習会など様々な取組が実施されています。

京都市においても、消費者団体及び京都府と連携し、消費者啓発・教育に係る取組を実施しました。

なお、令和3年度は、当初、会場及びオンラインの同時参加としていましたが、緊急事態措置のため、オンライン参加のみで開催しました。



実施状況

消費者月間行事「“エシカル消費”で築く新しい日常」

実施日：令和3年5月29日

会場：京都経済センター 会議室

内容：①講演1「世界に優しく、地球に楽しく、自分に美しく」
②講演2「青果小売の現場から考える食材ロスと消費者意識」
③座談会

参加者：75名

●消費者団体との協働事業

市民の消費者力の向上を図るとともに、消費者団体の活動を支援するため、消費者団体自らが企画する啓発事業を開催しました。

令和3年度は、携帯電話について、コロナ禍で外出が制限される中、離れて住む家族や友達との交流、ネット通販など様々な場面で利用する機会が増え、幅広い世代に普及している一方、毎月の通信費や端末代金が家計を圧迫することもあることから、携帯電話の乗換えによるトラブルや注意点を知り、自分に合った通信サービスを納得して選択できるようになることを目的として、開催しました。



実施状況

消費者問題学習会

「携帯電話乗換えのトラブルと注意点～自分に合った料金プランを選ぶために～」

実施日：令和4年1月30日

参加者：45名

個別施策⑳ 環境に配慮した消費者行動・エシカル消費の推進

●エシカル消費の普及促進事業

京都生活協同組合との「『エシカル消費』普及促進に係る連携に関する協定」の締結



えしかるん

京都市及び京都生活協同組合のそれぞれの立場からエシカル消費の普及を促進する取組について連携・協力し、**持続可能な循環型社会の実現や生物多様性の保全等を含む、消費者市民社会の実現を目指すことを目的に、令和4年1月14日に、連携協定を締結しました。**

協定内容

- ①エシカル消費の理念等の市民への浸透に関すること
- ②消費者市民社会の実現に向けた消費者教育の推進
- ③モノの生産に必要な最小限の資源が循環利用される暮らしや事業活動等、持続可能な循環型社会の実現に向けた取組の推進
- ④生物多様性の保全に向けた支援
- ⑤その他SDGs（持続可能な開発目標）の達成に寄与する取組として、両者が協議し合意した事項



広報媒体等を活用した啓発等

令和2年度に作成した啓発ツールを活用し、幅広い主体と連携した普及啓発を行いました。



啓発例

- ・区役所・支所等における普及啓発動画、ポスター及びチラシ等による周知
- ・市内中学校等へのリーフレットの配布（実績2,109部）
- ・食品ロス削減月間におけるパネル展示及び動画放映
- ・京都生活協同組合と連携し、市内コープ店頭サイネージでの動画放映及び商品陳列棚へのスイングポップ等の掲示
- ・京都中央信用金庫の社員研修における、動画及びリーフレットの活用

（再掲）消費者月間行事
「“エシカル消費”で築く新しい日常」

実施状況

- 実施日：令和3年5月29日
 会場：京都経済センター 会議室
 内容：①講演1「世界に優しく、地球に楽しく、自分に美しく」
 ②講演2「青果小売の現場から考える食材ロスと消費者意識」
 ③座談会
 参加者：75名



えしかりん

左京区役所も構成機関である、左京区地域ケア連絡協議会の取組

個別施策⑳ 高齢者等への支援

●「高齢者にやさしい店」事業 ～認知症の人も安心して暮らせるまちづくり～

高齢者がいつまでも住み慣れた地域で生活し、認知症になっても安心して暮らせるまちづくりを目指す左京区では、区内の商店・金融機関等を対象に、認知症サポーター養成講座を受講のうえ、「高齢者にやさしい店」としての登録及びステッカー等の掲示をしてもらうことで、認知症等の高齢者が安心して買物ができる高齢者にやさしい店づくりを推進しています。

高齢者にやさしい店とは？

- 認知症はどんな症状が出るのか
 - どんな困りごとが出るのか
 - 本人や家族にお店ができることは何か
- など、認知症について学んだ店員（認知症サポーター）がおり、高齢者の立場に立ってそれぞれのお店ができることをお手伝いします。



このステッカーが目印！

店舗登録数（令和4年3月末）
269店舗

個別施策㉓ 連携・協働を支える地域の枠組みの構築

●世界一安心安全・おもてなしのまち京都 市民ぐるみ推進運動

市民生活の一層の安心安全の実現と、京都市を訪れる全ての方の安心安全の向上を目指し、「京都が培ってきた文化力や人と人とのつながりを活かし、誰もが安心安全を実感できるまちづくり」のため、京都市と京都府警察が取り組む「世界一安心安全・おもてなしのまち京都 市民ぐるみ推進運動」の一環として、「見せる防犯」などの取組を推進しました。

令和3年度の主な取組

＜全市的取組＞

- 地下鉄駅構内における防犯カメラ表示プレート新設 R3実績 烏丸線6駅、東西線4駅（計150枚）
- 見せる防犯ハンドブックの作成・配布
- 防犯カメラ設置促進補助事業 R3実績 89団体・205台

募集 令和3年4月～6月末

補助率 9/10（1台上限20万円）以内

※ ただし、防犯カメラを取り付ける適当な場所がなく、やむを得ず自立柱を設置して取り付ける場合、1台当たりの補助金の上限は22万5千円

＜各区の取組＞

- 青色防犯パトロール車による見回り活動
- 自転車盗難防止啓発
- 水やりや散歩などをしながら行う見守り活動

